

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครสงขลา

Motivations Affecting the Work Performance Efficiency of Personnel at Songkhla Municipality

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครสงขลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครสงขลาอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 3) เพื่อศึกษาค่าสัมพันธปัจจัยแรงจูงใจในปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรเทศบาลนครสงขลา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรภายในเทศบาลนครสงขลา กลุ่มข้าราชการ 131 คน รวมจากประชากรทั้งสิ้น 193 คน (เทศบาลนครสงขลา, 2567) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากร เทศบาลนครสงขลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด 2) บุคลากร เทศบาลนครสงขลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีระดับแรงจูงใจการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด 3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค่าจ้าง เป็นตัวแปรที่ได้รับเลือกเข้าสมการถดถอย และสามารถอธิบายความแปรผันได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยมีค่าประสิทธิภาพในการทำนายเท่ากับ 0.600 ซึ่งแสดงว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน, เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล, และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านปัจจัยค่าจ้าง ทั้ง 3 ด้าน มีส่วนร่วมกันในการทำนายประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแสดงว่าแรงจูงใจในปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรเทศบาลนครสงขลา สามารถร่วมกันทำนายว่า แรงจูงใจในปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรเทศบาลนครสงขลา ได้ ร้อยละ 60

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, ประสิทธิภาพในการทำงาน, บุคลากรเทศบาลนครสงขลา

Abstract

This research aimed to 1) study the performance level of Songkhla Municipality personnel in Mueang District, Songkhla Province; 2) study the motivation level of Songkhla Municipality personnel in Mueang District, Songkhla Province; and 3) study the relationship between motivational factors affecting the performance of Songkhla Municipality personnel. The sample consisted of 131 civil servants from a total population of 193 (Songkhla Municipality, 2024). Questionnaires were used to collect data. Statistics used for data analysis included percentages, means, standard deviations, and stepwise multiple regression analysis. The results showed that 1) Songkhla Municipality personnel in Mueang District, Songkhla Province had the highest performance level; 2) Songkhla Municipality personnel in Mueang District, Songkhla Province had the highest performance level; and 3) Work motivation, as a supporting factor, was selected for the

regression equation and its variance was discussed with statistical significance at the .05 level. With a predictive efficiency value of 0.60, it is shown that the motivation for work in terms of supporting factors, namely, work environment, salary and benefits, and interpersonal relationships, found that all three motivational factors in terms of supporting factors, participated together in predicting the work performance of personnel effectively. This shows that the motivation for work that affects the work performance of Songkhla Municipality personnel can jointly predict that the motivation for work that affects the work performance of Songkhla Municipality personnel by 60 percent

Keyword: Motivation, Work Performance Efficiency, Personnel of Songkhla Municipality

บทนำ

การบริหารองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกองค์กรและทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่สำคัญ ได้แก่บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร ซึ่งทำให้องค์กรล้มเหลวหรือสำเร็จได้ การปฏิบัติงานเป็นทีมร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ เพื่อสร้างพลังทำให้เกิดการรวมกลุ่มปฏิบัติงานให้สมาชิกมีส่วนร่วมวางแผนล่วงหน้า เข้าใจเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ขององค์กรว่าเป็นอย่างไรและเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำนายพฤติกรรมในองค์กรได้ จนสามารถควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรซึ่งวิธีการที่ผู้บริหารจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานที่ดีที่สุด คือสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นไปในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อสร้างความสามัคคีรักกันในองค์กร จึงสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพ

แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากร (วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ, 2553) เนื่องจากแรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นได้ เพราะแรงจูงใจ จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมให้บุคลากรสามารถที่จะปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่มีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มียุทธศาสตร์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ถ้าได้รับ แรงจูงใจในการทำงานที่ดีและเหมาะสมก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มใจทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป องค์กรจะได้รับประโยชน์จากบุคลากรในด้าน คุณภาพของผลการปฏิบัติงานและสามารถพัฒนาองค์กรไปได้ดีอีกด้วย นอกจากแรงจูงใจส่งผลดี ต่อการทำงานแล้วในอีกทางหนึ่งมีโอกาที่จะก่อให้เกิดผลเสียได้ด้วยเช่นเดียวกันหากบุคลากร ได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่พอใจในการปฏิบัติงาน มีความท้อแท้ ขาด กำลังใจ รู้สึกเบื่อหน่ายในสิ่งที่ทำ ทั้งนี้การขาดประสิทธิภาพในการทำงานก่อให้เกิดช่องว่างในการ แสวงหา รายได้โดยมิชอบหรือเกิดการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อกอบโกยผลประโยชน์ส่วนตัวส่งผลเสีย อันร้ายแรงแก่องค์กร ดังนั้นหากบุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมบุคลากรก็จะ พุ่มเพ่อกำลังและสติปัญญา เสียสละกำลังกาย อุทิศเวลาให้กับการทำงานทำให้การปฏิบัติงานของ องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (วราภรณ์ อวรณ์, 2557)

สิ่งสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คือการจูงใจ ซึ่งเป็นการกระตุ้น ให้นักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้อง จะทำงานเต็มกำลัง มี

ความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมามีคุณภาพที่สุด ซึ่งส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในองค์กร โดยประเมินได้จากคุณภาพของงาน คุณภาพองค์กร ต้องมีคุณภาพสูงตรงตามที่ได้มีการวางแผนไว้ ปริมาณงาน คุณภาพที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ และเวลาในการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามมาตรฐานด้วยอย่างไรก็ตาม องค์กรจะต้องเล็งเห็นความสำคัญในการกำหนดผลตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าและความพึงพอใจในงานของบุคลากร เพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เทศบาลนครสงขลา ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา และเป็นที่ตั้งของสถานที่ราชการสำคัญหลายแห่ง โดยมีผู้บริหารที่บริหารงานอย่างเป็นระบบและมีวิสัยทัศน์ก้าวไกล มีการพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีการนำเครื่องมือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งมีการมอบอำนาจในการปฏิบัติงานให้กับฝ่ายต่าง ๆ มีการกำกับดูแลโดยหัวหน้า หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละส่วนโดยยึดระเบียบในการปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานของเทศบาล โดยการอบรมและศึกษาดูงาน ตลอดจนมีแผนพัฒนาที่ชัดเจน แต่ปัจจุบันเทศบาลนครสงขลาประสบกับปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญบางประการ ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ขณะที่การจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการกระจายอำนาจการปกครอง แต่การที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพที่ดีได้นั้นกลไกสำคัญที่สุดก็คือบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครสงขลา ซึ่งถือว่าเป็นเทศบาลที่เป็นศูนย์รวมทางด้านการค้า การท่องเที่ยว และการศึกษาและการส่งเสริมแรงจูงใจสามารถทำให้บุคลากรตั้งใจทำงาน เพื่อพัฒนาจังหวัดให้เติบโตควบคู่ไปกับความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครสงขลาอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครสงขลาอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาค่าความสัมพันธ์ปัจจัยแรงจูงใจในปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร

เทศบาลนครสงขลา

ทบทวนวรรณกรรม

1. ทฤษฎีแรงจูงใจ

แรงจูงใจ คือพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของ พฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูง จะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย นักวิชาการได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้หลากหลาย ดังนี้

นักสภรณ์ ดวงชิน (2558) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลถูกสิ่งเร้าที่มากระตุ้นหรือผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคล ให้เกิดความ ต้องการซึ่งเป็นแรงขับให้แสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ โดยมีเงื่อนไขต้องทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จหรือความปรารถนาที่เกิดจากความตั้งใจของตนเอง ซึ่งเมื่อเงื่อนไขต่าง ๆ เหล่านี้ ถูกกระตุ้นหรือผลักดันให้

ได้รับการตอบสนอง บุคคลนั้นก็แสดงพฤติกรรมออกถึงความสามารถและทุ่มเทความพยายามที่ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพบรรลุตามเป้าหมาย ผู้บริหารจะต้องทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

วูมิ สุขเจริญ (2559) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจ หมายถึง แรงขับ ซึ่งเกิดจากภายในร่างกาย จูงใจให้บุคคลกระทำหรือแสดงพฤติกรรมออกมา เช่น ความหิว เป็นต้น ทั้งนี้ สิ่งเร้ายังเป็นสิ่งที่กระตุ้นสัญลักษณ์ต่างๆ ที่เกิดจากการรับรู้

สุกัญญา จันทร์ธมณี (2557) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจ หมายถึง หมายถึง สิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ (Needs) พลังกดดัน (Drives) หรือ ความปรารถนา (Desires) แรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ เอง ภายในได้แก่ ความรู้สึกต้องการบางอย่าง จึงเป็นพลังชักจูงหรือกระตุ้นให้มนุษย์ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหรือต้องการนั้น

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรม ในตัวของบุคคล ซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า หรือสิ่งจูงใจทำให้แสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลกระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้และ เมื่อประสบความสำเร็จก็จะรู้สึกภาคภูมิใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์กร ประสบความสำเร็จต่อไป

2. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก บาร์นาร์ด และซินเดอร์แมน

Herzberg, Barnard and Synderman, (1959) ได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีการจูงใจ ที่สำคัญคือ ทฤษฎีสองปัจจัย เพื่อต้องการศึกษาว่า “คนเราต้องการอะไรจากงาน” คำตอบที่พบ คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงานและได้แนวคิดที่ว่าควรแยกองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจ ในการทำงานออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง ซึ่งทำให้เกิด แรงจูงใจในการทำงาน มีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน ของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาในความสามารถ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานและยอมรับ ข้อเสนอแนะของงาน ตลอดจนได้รับคำชมเชยเมื่อปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จ

3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement) หมายถึง การเลื่อนตำแหน่งที่ สูงขึ้นรวมทั้งโอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน

4. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ได้รับผิดชอบงานตรงกับความรู้ ความสามารถ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม และได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับ ความสนใจและความถนัดได้บรรลุ ตามเป้าหมาย

5. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่ต้องพัฒนา ความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ ส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่ม มีการแบ่งขอบข่ายงานชัดเจนตรงกับ ความรู้ความสามารถ

ปัจจัยห้าจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ถ้าปัจจัยเหล่านี้ไม่มี หรือมีไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลในองค์กรแล้วจะเกิดการไม่ชอบงานขึ้น ประกอบไปด้วยปัจจัย 5 ประการ คือ

1. ด้านนโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการ และนโยบายการบริหารงานขององค์กรมีความชัดเจน ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ มีการให้ ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความรู้ ความสามารถของ ผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน หรือเทคนิคในการทำงานแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้โอกาสได้ปฏิบัติงาน มีกิริยาสุภาพนุ่มนวล วางตัวเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) หมายถึง การมี สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยดี มีความสามัคคี และมี บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างเป็นมิตร
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) หมายถึง หน่วยงานมีอาคาร สถานที่และห้องปฏิบัติงานเป็นที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน รวมทั้งอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานมีความพร้อมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
5. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and fringe benefit) หมายถึง รายได้ และสวัสดิการ ที่รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอ กับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน หน่วยงานมีการปรับเงินเดือนที่เหมาะสมและเป็นธรรม

กล่าวได้ว่าทฤษฎีของเฮอริชเบอร์เกอร์เป็นทฤษฎีที่มีประโยชน์ต่อการบริหารองค์กร ปัจจัยจูงใจเป็น องค์ประกอบที่ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงานเมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้จะ ช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานผลที่ตามมา คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยห้าจุนจะ ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุขหรือไม่พึงพอใจในงานขึ้นช่วยทำให้คนเปลี่ยน ทิศนคติจากการไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด

Peterson and Plowan (1953) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรโดยมีผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์กรวางไว้และต้องมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกล่าวคือต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสมและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงาน จะต้องลงทุนน้อยได้ผลกำไรมากที่สุด หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

อาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นแนวคิดของการ การใช้ทักษะและความสามารถ มีการกำหนด ขั้นตอน และกระบวนการทำงานที่แน่นอน และชัดเจนใช้ทรัพยากรและการวัดผลอย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด ทั้งคุณภาพของงานปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ถูกต้องแม่นยำมีคุณภาพและได้มาตรฐาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัทธ์ธีรา เงินสุข (2561) ศึกษาาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความสำเร็จในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และพบว่าปัจจัยเพศ ตำแหน่ง และรายได้ มีผลต่อแรงจูงใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุ การศึกษา และระยะเวลาการทำงานไม่มีผลแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะคือควรมีความเป็นธรรมในการเลื่อนเงินเดือนและการเบิกสวัสดิการเพื่อส่งเสริมขวัญกำลังใจของบุคลากร

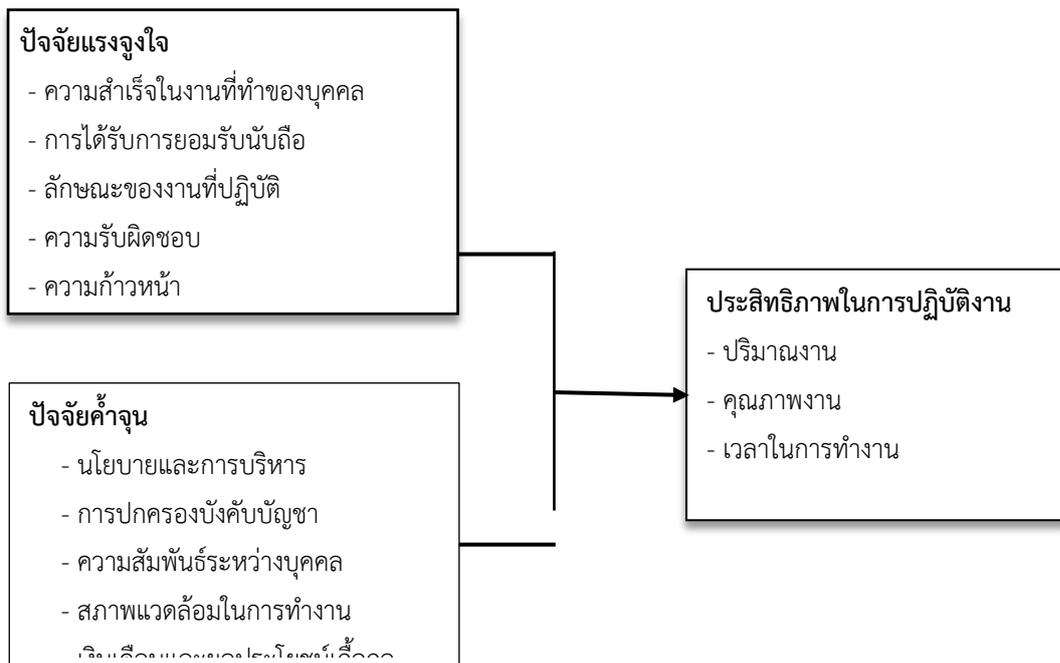
สุภารัตน์ กุลโชติ (2565) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก และปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิผลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ศุภวิษณุ หงษ์โต (2565) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ สังกัดกรมทรัพย์สินทางปัญญา ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ กรมทรัพย์สินทางปัญญา แรงจูงใจภายในโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการ ความก้าวหน้าของบุคลากร ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความรู้สึกทำทนายกับงานของบุคลากร ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ กรมทรัพย์สินทางปัญญา แรงจูงใจภายนอกโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การที่บุคลากรได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การที่บุคลากรได้เห็น เครื่องราชอิสริยาภรณ์ ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 3) บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมทรัพย์สินทางปัญญาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ/อายุงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจภายในและ ภายนอกในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่แรงจูงใจภายใน ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สุรเจต ไชยพันธ์พงษ์ (2563) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดพะเยา ผลการวิจัย พบว่า 1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณารายปัจจัย พบว่า ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดพะเยาในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงานมีค่าสูงที่สุด 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค่าจูงมี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดพะเยาอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.796 ตัวแปรทั้งสองรวมกัน พยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ร้อยละ 63.10 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.319

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดดังปรากฏในภาพ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการวิจัย คือ บุคลากรในเทศบาลนครสงขลา เฉพาะกลุ่มเป้าหมาย ข้าราชการ 131 คน จำนวนบุคลากรข้าราชการในสังกัด รวมทั้งสิ้น 193 คน (เทศบาลนครสงขลา, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในเทศบาลนครสงขลา กลุ่มข้าราชการจังหวัดสงขลา จำนวน 131 คน ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างนั้นกำหนดโดยตามสูตรของยามาเน (Yamane, 1973) ที่ใช้ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ร้อยละ 5 หรือ .05

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยอ้างอิงจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความสำเร็จในงาน 2) การได้รับการยอมรับ 3) ลักษณะของงาน 4) ความรับผิดชอบ และ 5) ความก้าวหน้า

ตอนที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ 1) นโยบายและการบริหาร 2) การปกครองบังคับบัญชา 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 5) เงินเดือนและผลประโยชน์อื่น ๆ

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประเมินจาก 3 ด้าน ได้แก่ 1) ปริมาณงาน 2) คุณภาพงาน และ 3) เวลาในการทำงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของเทศบาลนครสงขลา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรจำนวน 131 คน ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้แจกและรับแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ ได้รับอนุญาตอย่างเป็นทางการจากผู้บริหารเทศบาล และประสานงานเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างชัดเจนก่อนเริ่มดำเนินการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และนำข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล ดังนี้

-ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ ความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

-ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้วิจัยใช้ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครสงขลา

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางด้านปัจจัยจูงใจ

ด้านปัจจัยจูงใจ	Mean	S.D	ระดับ
ด้านความสำนึกในหน้าที่ของบุคคล	4.1365	.56041	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.1966	.63927	มาก
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.2156	.62077	มากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบ	4.3187	.51146	มากที่สุด
ด้านความก้าวหน้า	4.2061	.68534	มาก

จากตารางที่ 1 รวมด้านปัจจัยจูงใจ พบว่า บุคลากรในเทศบาลนครสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา มีระดับความเป็นจริง ในหัวข้อปัจจัยแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจโดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้: ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย = 4.3187, ระดับ = มากที่สุด), ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 4.2156, ระดับ = มากที่สุด), ด้านความก้าวหน้า

(ค่าเฉลี่ย=4.2061, ระดับ = มาก),ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย=4.1966, ระดับ = มาก),และด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (ค่าเฉลี่ย=4.1365, ระดับ = มาก) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ปัจจัยด้านค้ำจุน

ปัจจัยด้านค้ำจุน	Mean	S.D	ระดับ
ด้านนโยบายและการบริหาร	4.1889	.60055	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.2958	.62079	มากที่สุด
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.2672	.56517	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.1641	.65909	มาก
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	4.2366	.67817	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 รวมด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่าบุคลากรในเทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา มีระดับความเป็นจริงในหัวข้อปัจจัยแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุน โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้: ด้านการปกครองบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 4.2958, ระดับ = มากที่สุด), ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ค่าเฉลี่ย = 4.2672, ระดับ = มากที่สุด), ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (ค่าเฉลี่ย = 4.2366, ระดับ = มากที่สุด), ด้านนโยบายและการบริหาร (ค่าเฉลี่ย = 4.1889, ระดับ = มาก), และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.1641, ระดับ = มาก) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ

ด้านประสิทธิภาพ	Mean	S.D	ระดับ
ด้านปริมาณงาน	4.2748	.50178	มากที่สุด
ด้านคุณภาพงาน	4.2882	.54019	มากที่สุด
ด้านเวลาในการทำงาน	4.1851	.48989	มาก

จากตารางที่ 3 รวมด้านประสิทธิภาพ พบว่าบุคลากรในเทศบาลนครสงขลา มีระดับความเป็นจริง ในหัวข้อด้านประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านคุณภาพงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.2882, ระดับ = มากที่สุด), ด้านปริมาณงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.2748, ระดับ = มากที่สุด), และด้านเวลาในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.1851, ระดับ = มาก) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ค่าแปรปรวนของ แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

Model	SS	df	\bar{x}	F	Sig
Regression	13.033	3	4.344	62.891	.000
Residual	8.703	126	.069		
Total	21.736	129			

$P \leq 0.5$

จากตาราง 4 การวิเคราะห์ค่าแปรปรวนของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครสงขลา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณต่อไป

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครสงขลา

Model	B	S.E.b	β	t	Sig
(Constant)	1.809	.191		9.482	.000
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.236	.054	.380	4.384	.000
เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	.196	.042	.324	4.692	.000
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.147	.057	.203	2.567	.011

R = .774c, R2= .600, SEE = .26282, f = 62.891, P = .000

จากตารางนี้ การวิเคราะห์ได้ดังนี้:

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .774 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยค่าจูง ทั้งสาม (สภาพแวดล้อมในการทำงาน, เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล, และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล) มีความสัมพันธ์ร่วมกันในระดับสูงกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครสงขลา ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) เท่ากับ .600 หมายความว่า ปัจจัยทั้งสามนี้สามารถอธิบาย ความแปรผันของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครสงขลา ได้ร้อยละ 60 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดีค่า F-statistic เท่ากับ 62.891 และ ระดับนัยสำคัญ (p) เท่ากับ .000 (<.05) แสดงว่าสมการถดถอยนี้สามารถทำนายแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครสงขลา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปร: สภาพแวดล้อมในการทำงาน, เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล, และ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่า Sig. (p-value) เท่ากับ .000, .000, และ .011 ตามลำดับ ซึ่งทั้งหมดน้อยกว่า .05 ดังนั้นปัจจัยทั้งสามมีผลต่อ แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อดูจากค่า เบต้ามาตรฐาน (β) จะพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าสูงสุดที่ (.380) รองลงมาคือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (.324) และ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (.203) ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครสงขลา ที่สุดในบรรดาปัจจัยที่ศึกษา

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้:

$Y=1.809+0.236$ (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) $+0.196$ (เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล) $+ 0.147$ (ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล)

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครสงขลา การศึกษาครั้งนี้พบว่า แรงจูงใจของบุคลากรเทศบาลนครสงขลา ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยแรงจูงใจแบ่งออกเป็นสองกลุ่มหลักคือ “ปัจจัยจูงใจ” และ “ปัจจัยค้ำจุน” ซึ่งแต่ละด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างชัดเจน มีประเด็นสำคัญที่นำมา อภิปรายผลดังนี้

1. แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ ระดับแรงจูงใจการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครสงขลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ประกอบด้วยแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจ พบว่า บุคลากรของเทศบาลนครสงขลา มีระดับแรงจูงใจการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 ระดับมากที่สุด) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg และ Alderfer ที่เน้นความสำคัญของงานที่ทำหยาบและตรงกับความสามารถ ทำให้บุคลากรรู้สึกมีคุณค่าและพร้อมพัฒนา ตรงกับงานวิจัยอื่น ๆ ที่พบว่า การได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมและมีเป้าหมายชัดเจนช่วยกระตุ้นแรงจูงใจ นอกจากนี้ ด้านลักษณะงานและความสำเร็จในงานยังอยู่ในระดับสูง สะท้อนความต้องการในการพัฒนาตนเองและเอาชนะอุปสรรคที่สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของ Murray และแนวคิดการเติบโตของบุคคล

2. แรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุน ระดับแรงจูงใจการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครสงขลาอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ด้านปัจจัยค้ำจุน มีความคิดเห็นรวมรายด้าน พบว่า ลำดับที่ 1 มีระดับแรงจูงใจ การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการปกครองบังคับบัญชา (มีค่าเฉลี่ย = 4.29 ระดับมากที่สุด) แสดงให้เห็นว่าการบริหารแบบมีธรรมาภิบาล การให้คำแนะนำที่เหมาะสม และความเป็นผู้นำที่ดีของผู้บังคับบัญชาช่วยสร้างบรรยากาศ ที่เอื้อต่อแรงจูงใจ นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรก็เป็นปัจจัยสำคัญ ตามแนวคิดของ McClelland ที่เน้นความต้องการความรักและการยอมรับในสังคมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานก็เป็นอีกปัจจัยที่มีผล โดยช่วยลดความเครียดและเพิ่มสมาธิให้บุคลากรทำงานได้ดีขึ้น ตามแนวคิดของ Maslow ที่เน้นความต้องการความปลอดภัย

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครสงขลาอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีความคิดเห็นรวมรายด้าน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพงาน (มีค่าเฉลี่ย = 4.28 ระดับมากที่สุด) โดยเฉพาะด้านคุณภาพงานและปริมาณงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะท้อนถึงการดำเนินงานที่เน้นทั้งคุณภาพ และปริมาณอย่างสมดุล แม้ด้านการบริหารเวลาจะมีคะแนนต่ำสุดแต่ยังคงอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นถึงการจัดการเวลาที่เหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดของระบบราชการ งานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้าที่พบว่าคุณภาพงานและแรงจูงใจสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ

4. ปัจจัยที่มีผลสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน

การวิเคราะห์สมการถดถอยพบว่า มี 3 ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลสำคัญทางสถิติ ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน: สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมช่วยให้บุคลากรมีสมาธิ ลดความเครียดและเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

2. เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ: ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและสวัสดิการที่เหมาะสมสร้างความมั่นคงและแรงจูงใจในการทุ่มเททำงาน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล: ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและบรรยากาศที่ดีในองค์กร

ปัจจัยทั้งสามนี้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันได้สูงถึงร้อยละ 60 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี การดูแลค่าตอบแทน และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและแรงจูงใจของบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครสงขลา อำเภอเมืองจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะด้านปัจจัยจูงใจ

องค์กรควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความรับผิดชอบเต็มที่ต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยการจัดทำแนวทางและมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน รวมถึงระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม นอกจากนี้ ควรปรับปรุงลักษณะงานให้สอดคล้องกับความถนัดและความสามารถของบุคลากร พร้อมทั้งส่งเสริมการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง องค์กรควรสร้างระบบบริหารจัดการที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนความก้าวหน้าในสายงาน พร้อมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการยอมรับและชื่นชมผลงานของบุคลากรอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะด้านปัจจัยค้ำจุน

การบริหารจัดการที่ดีของผู้บริหารและหัวหน้างานเป็นปัจจัยสำคัญต่อบรรยากาศการทำงานและแรงจูงใจของบุคลากร องค์กรจึงควรพัฒนาทักษะการบริหารจัดการเน้นการสื่อสารที่เปิดเผยและสร้างความไว้วางใจ รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ควรจัดกิจกรรมและนโยบายเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร พร้อมทั้งทบทวนและปรับปรุงระบบค่าตอบแทนและผลประโยชน์ให้เหมาะสม นโยบายและกระบวนการบริหารงานควรมีความโปร่งใส ยุติธรรม และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ นอกจากนี้ควรจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและเหมาะสมเพื่อส่งเสริมสุขภาพกายและจิตใจของบุคลากร

ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรรักษามาตรฐานคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง โดยการอบรมและพัฒนาทักษะ รวมถึงการจัดระบบควบคุมคุณภาพงานที่มีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการบริหารจัดการปริมาณงานให้สมดุลกับคุณภาพและการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการบริหารจัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการอบรมเทคนิคการวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงาน รวมถึงจัดสรรเวลาพักผ่อนอย่างเหมาะสมเพื่อป้องกันความเหนื่อยล้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. งานวิจัยนี้ยืนยันว่าแรงจูงใจทั้งด้านจูงใจภายใน และปัจจัยค้ำจุนภายนอก มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครสงขลาอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะปัจจัยค้ำจุนอย่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ที่ต้องได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพสูงสุดในองค์กรภาครัฐ

2. เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมและลึกซึ้งยิ่งขึ้น ควรเพิ่มตัวแปรย่อยในด้านปัจจัยจิตใจให้ชัดเจนและเหมาะสมกับบริบทขององค์กร ขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อื่น ๆ หรือตำบล/จังหวัดอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในบริบทที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ควรใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยเพิ่มการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรและผู้บริหาร เพื่อเข้าใจแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในเชิงคุณภาพมากขึ้น ซึ่งจะช่วยเสริมข้อมูลจากแบบสอบถามและเปิดโอกาสให้ค้นพบประเด็นที่ไม่สามารถสะท้อนผ่านข้อมูลเชิงปริมาณได้

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: สามลดา.
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2556). *การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: วี พรินท์.
- จิราพร ชุมบางหม้ง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท สีมารูทกิจ จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตรชัย บุญแก้ว และ ทองฟู ศิริวงศ์. (2567). การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร.
- ชานนท์ อภิชัยณรงค์. (2557). แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร: ศึกษากรณีสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา.
- สุรเจต ไชยพันธ์พงษ์. (2563). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดพะเยา.
- ปิติ วัลยะเพ็ชร. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เพลินพิศ พิบูลย์กุล. (2558). *แรงจูงใจ Motives การจูงใจ Motivation*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายแผนงาน ส่วนแผนงานและส่งเสริมความรู้ สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร.
- สมคิด บางโพ. (2558). *องค์การและการจัดการ* (ปรับปรุงใหม่ พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา จำกัด.
- สมพงศ์ รัตนนุพงษ์. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. สืบค้นจาก <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ>
- สุกัญญา จันท์รมณี. (2557). แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฮานา เชมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม., บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2552).
- ศาสตรศิลป์ ทองแรง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า.